Datenschutzerklärung der Vattenfall Wärme Berlin AG

Für User:innen des Kundenportals

Informationspflichten gemäß Art. 13 und 14. DSGVO

Wir freuen uns über Ihren Besuch unseres Kundenportals und über Ihr Interesse an der Vattenfall Wärme Berlin AG. Den Schutz Ihrer Daten nehmen wir sehr ernst und möchten, dass Sie sich beim Besuch unseres Kundenportals sicher und wohl fühlen.

1. Informationen zum Datenverarbeiter

Verantwortlicher der hier beschriebenen Verarbeitungen im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist die:

Vattenfall Wärme Berlin AG

Hildegard-Knef-Platz 2
10829 Berlin

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
Sie erreichen unsere Datenschutzbeauftragte per Post unter der oben genannten Adresse und dem Zusatz “Datenschutzbeauftragte” sowie per E-Mail: datenschutz.waerme-berlin@vattenfall.de

2. Allgemeine Informationen zum Kundenportal

2.1 Datensicherheit

Ihre personenbezogenen Daten werden im Onlineportal verschlüsselt, mittels sicherem Übertragungsprotokoll (https), über das Internet übertragen. Wir sichern unsere Website und sonstige Systeme regelmäßig durch technische und organisatorische Maßnahmen vor Zugriff, Verlust, Zerstörung oder Veränderung Ihrer Daten durch unbefugte Personen.

2.2 Melden von Sicherheitslücken durch „Responsible Disclosure“

Vattenfall legt höchsten Wert auf die Sicherheit ihrer Informations- und Kommunikationssysteme. Grundsätzlich können Sicherheitslücken nicht zu 100 % ausgeschlossen werden. Die Ausnutzung oder der Missbrauch dieser Sicherheitslücken ist illegal.

Um zu verhindern, dass identifizierte Sicherheitslücken durch Angreifer ausgenutzt werden können, empfiehlt auch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) die Anwendung des „Responsible Disclosure“ (Verantwortungsvolle Offenlegung) Prinzips. Die Anwendung dieses Prinzips garantiert eine koordinierte und auf Vertrauen basierende Zusammenarbeit zwischen dem Entdecker der Sicherheitslücke und dem betroffenen Hersteller oder Dienstleister.

Informieren und eine Sicherheitslücke melden

Nähere Informationen zu Nutzungsbedingungen und Datenschutz finden Sie hier bzw. unter hier. Wir weisen Sie darauf hin, dass auf dieser Website Google Analytics um den Code „anonymizeIp“ erweitert wurde, um eine anonymisierte Erfassung von IP-Adressen (sog. IP-Masking) zu gewährleisten.

Confidentiality: C2 - Internal

2.3 Hinweise zu Cookies

Im Kundenportal werden nur technisch notwendige Cookies benutzt. Die Cookies sind für eine reibungslose Funktion unseres Kundenportals erforderlich und können in unseren Systemen nicht deaktiviert werden. Wir können mit dieser Art von Cookies sicherstellen, dass Sie zum Beispiel mit Ihrem Profil eingeloggt bleiben können. Sie vermeiden zudem ein automatisches Löschen von Eingaben bei Seitenwechsel, stellen Ihnen unsere Dienste bei einem erneuten Besuch unserer Seite schneller zur Verfügung, sind für einen ordnungsgemäßen Betrieb der Anwendung erforderlich und ermöglichen einen sicheren Benutzerzugriff.

Name	Beschreibung	Gültigkeit
XSRF-TOKEN	CSRF-token. Schützt den Benutzer vor unerwünschten Aktionen durch Social Engineering.	bis SitzungsEnde
ai_session	Wird zur Überwachung und Fehlerbehebung des Anwendungszustandes verwendet.	30 minuten Inaktivität
ai_user	Wird zur Überwachung und Fehlerbehebung des Anwendungszustandes verwendet.	1 Jahr
ARRAffinitySameSite	Erforderlich, um Benutzer der richtigen Serverinstanz zuzuordnen.	bis SitzungsEnde
ARRAffinity	Erforderlich, um Benutzer der richtigen Serverinstanz zuzuordnen.	bis SitzungsEnde
.AspNetCore.Antiforgery	CSRF-Token. Schützt den Benutzer vor unerwünschten Aktionen durch Social Engineering.	bis SitzungsEnde
.AspNetCore.Cookies	.AspNetCore.Cookies Sitzungscookie zur Identifizierung des am Portal angemeldeten Benutzers.	bis SitzungsEnde
OCI_sel_app	Wird benötigt, um den Benutzer zur richtigen Applikation zu mappen.	bis SitzungsEnde

2.4 Links zu anderen Webseiten

Das Kundenportal enthält teilweise Links zu Webseiten von Drittanbietern oder verbundenen Unternehmen. Wenn Sie diese Verlinkungen nutzen, verlassen Sie das Kundenportal der Vattenfall Wärme Berlin AG und somit auch den Gültigkeitsbereich dieser Datenschutzerklärung. Für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen durch diese anderen Betreiber ist die Vattenfall Wärme Berlin AG nicht verantwortlich. Die Verantwortung obliegt ausschließlich dem jeweiligen Website-Betreiber.

Confidentiality: C2 - Internal

3. Verarbeitungen von personenbezogenen Daten

3.1 Betrieb des Kundenportals

3.1.1 Beschreibung und Zweck der Verarbeitung:
Beim Besuch unseres Kundenportals speichern wir lediglich Zugriffsdaten ohne Personenbezug in einer Protokolldatei (z. B. Browsertyp, IP-Adresse, verwendetes Betriebssystem oder Zugriffszeit und Verweildauer auf den Seiten). Jedes Gerät benötigt zur Übertragung von Daten im Internet eine eindeutige IP-Adresse. Diese speichern wir temporär aus Gründen der Datensicherheit, um die Stabilität und die Betriebssicherheit unseres Systems zu gewährleisten. Dabei findet keine personenbezogene Auswertung statt.

Diese Daten werden lediglich für den technischen Betrieb des Kundenportals sowie für statistische Zwecke zur Verbesserung des Angebots ausgewertet und anschließend gelöscht.

Personenbezogene Daten werden nur dann erfragt und verarbeitet, wenn sie für die Service-Angebote der Vattenfall Wärme Berlin AG (z. B. bei der Nutzung des Online Kontaktformulars) zur Bearbeitung Ihres Wunsches unbedingt gebraucht werden.

3.1.2 Rechtsgrundlage:
Berechtigtes Interesse, Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO

3.1.3 Herkunft:
Die technischen Daten erheben wir bei Ihrem Besuch unseres Kundenportals.

3.1.4 Weitergabe der Daten:
Teilweise werden konzerninterne und externe Auftragsverarbeiter unter Einhaltung der Anforderungen des Art. 28 DS-GVO zur Erfüllung der oben genannten Zwecke mit der Verarbeitung der Daten beauftragt.

3.1.5 Speicherdauer:
Alle Informationen zur Speicherfrist der eingesetzten Cookies finden Sie unter Kap 2.3 Hinweise zu Cookies.

3.2. Kontaktaufnahme

3.2.1 Beschreibung und Zweck der Verarbeitung:

a. Registrierungsformular
Wenn Sie unseres Registrierungsformulars nutzen, verwenden wir Ihre uns übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) zum Zweck der Erstellung Ihres Zugangs zu unserem Kundenportal.

Rechtsgrundlage**:** Einwilligung, Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO

b. Kontaktformular
In unserem Kundenportal können Sie außerdem das Kontaktformular nutzen, um uns zu verschiedenen Anliegen zu kontaktieren (z.B. Änderung von Bankdaten). Wir verwenden Ihre uns übermittelten Daten nur entsprechend dem jeweiligen Zweck, zu dem Sie uns kontaktiert haben.

Rechtsgrundlage: Vertragsdurchführung, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO

a. SEPA-Lastschrift
Sollten Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandate erteilt haben, nutzen wir dieses im Rahmen des vereinbarten Vertrages.

Rechtsgrundlage**:** Einwilligung, Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO

Confidentiality: C2 - Internal

3.2.3 Herkunft:
Kontaktdaten erhalten wir aufgrund von Anfragen via Registrierung- und Kontaktformular.

3.2.4 Weitergabe der Daten:
Teilweise werden konzerninterne und externe Auftragsverarbeiter (bspw. IT-Dienstleister, etc.) unter Einhaltung der Anforderungen des Art. 28 DS-GVO zur Erfüllung der oben genannten Zwecke mit der Verarbeitung der Daten beauftragt.

Eine Übermittlung von Daten in Länder außerhalb der EU/EWR erfolgt nicht.

3.2.5 Speicherdauer:
Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, solange dies für die Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten und die oben genannten Verarbeitungszwecke erforderlich ist. Der Gesetzgeber hat vielfältige Aufbewahrungspflichten und -fristen erlassen. Nach Ablauf dieser Fristen werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht. Sofern Daten hiervon nicht berührt sind, werden sie gelöscht, wenn die genannten Zwecke wegfallen.

Die Löschung Ihre Vertragsdaten erfolgt in der Regel spätestens 10 Jahren nach Beendigung des Vertrages, während Geschäftsbriefe (außer Rechnungen oder Gutschriften) bereits nach 6 Jahren gelöscht werden.

Sollten Sie das Kundenportal nicht mehr nutzen wollen, wird Ihr Profil auf Anfrage oder spätestens nach Kündigung des Vertrages gelöscht.

3.5 Automatisierte Entscheidungsfindung

Zur Begründung und Durchführung der beschriebenen Verarbeitungsprozesse findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

Confidentiality: C2 - Internal

4. Information über Betroffenenrechte

4.1 Betroffenenrechte

Wenn Sie Fragen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten haben, können Sie sich direkt Wenn Sie Fragen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten haben, können Sie sich direkt an unseren Beauftragten für den Datenschutz wenden. Als betroffene Person im Sinne der DSGVO haben Sie das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO, das Recht auf Mitteilung nach Art. 19 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO.

4.2 Widerruf der Einwilligung

Wenn Ihre Datenverarbeitung auf der Rechtsgrundlage der Einwilligung beruht, haben Sie das Recht diese Einwilligung jederzeit für die Zukunft zu widerrufen.

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit unter kontakt-waerme@vattenfall.de widersprechen.

4.3 Widerspruch nach Art. 21 DS-GVO:

Erfolgt die Datenverarbeitung auf Basis von Interessenabwägung nach Art. 6 Abs. 1 lit f DS-GVO, haben Sie aufgrund von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Ihren Widerspruch senden Sie bitte an: kontakt-waerme@vattenfall.de

4.4 Beschwerderecht:

Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO).

Die für die Vattenfall Wärme Berlin AG zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde erreichen Sie unter:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit
Friedrichstraße 219
10969 Berlin

Stand: Die Datenschutzerklärung unterliegt regelmäßigen Anpassungen zur Wahrung ihrer Aktualität.

Confidentiality: C2 - Internal